

Riikka Ojala

Lastenosaston ”tuunaus” kierrätyskalusteilla

Case Jämsän kaupunginkirjasto

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Riikka Ojala

Työn nimi: **Lastenosaston ”tuunaus” kierrätyskalusteilla**: Case Jämsän kaupunginkirjasto

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 45

Liitteiden lukumäärä: 1

Jämsän kaupunginkirjaston synkkä ja ankea lastenosasto haluttiin uudistaa pienillä muutoksilla ekologisia arvoja kunnioittaen. Muutosta oli toivottu jo pitkään, rahaa ei kuitenkaan ollut käytössä ja se teki projektista melko haastavan. Lakkautettavasta lähikirjastosta vapautui paljon käyttökelpoisia kalusteita, joiden avulla pääkirjaston lastenosasto saatiin lopulta uudistettua. Opinnäytetyötä aloittaessa hypoteesina oli, että viihtyisällä ja mielekkäällä ympäristöllä voidaan lisätä lastenosaston käyttöä, ja saada sitä kautta lapset lukemaan lisää. Lukeminen voi parantaa elämänlaatua ja hyvä lukutaito myös parantaa valmiuksia tiedon hankintaan ja käsittelyyn. Kyselytutkimuksen avulla haluttiin testata tätä hypoteesia.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään tilan suunnittelua, ekologisuutta kirjastotilojen suunnittelussa ja palvelumaisemaan liittyviä asioita. Samat teemat toistuivat asiakaskyselyssä, joka toimi työn tutkimusmenetelmänä. Kyselyyn saatiin kaikkiaan 75 vastausta. Vastaukset analysoitiin kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin kuuluvan teemoittelun avulla. Teemoittelun aihepiirit valittiin edellä mainitun teoriaosan kokonaisuuksista.

Opinnäytetyö toteutettiin Case-tutkimuksena. Tarkoituksena oli tutkia kirjastotilojen suunnittelua, toteuttaa uudistus pääkirjaston lastenosastolla ekologisia arvoja kunnioittaen ja kyselyn avulla selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä tehtyihin muutoksiin. Lisäksi haluttiin saada asiakkaiden mielipiteitä tehdyistä muutoksista, jotta saataisiin tietää, mitä asiakkaiden mielestä oli tehty oikein ja mitä jatkossa olisi hyvä parantaa. Muutoksiin oltiin pääosin tyytyväisiä ja asiakkailta saatiin myös arvokasta palautetta toiminnan jatkoa ajatellen. Ekologisuutta pidettiin erityisen tärkeänä näkökulmana ja asiakkaat arvostivat suuresti sitä, että toteutus oli tehty ekologisia arvoja kunnioittaen.

Avainsanat: tilasuunnittelu, lastenosasto, ekologisuus, palvelumaisema, kirjasto

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Riikka Ojala

Title of thesis: **Renewal of a children's department by using recycled furniture:** Case study at the City Library of Jämsä

Supervisor: Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2014

Number of pages: 45

Number of appendices: 1

There was a desire to renew the dreary children's department in the City Library of Jämsä with small changes and by respecting ecological values. The change was long desired, however due to the lack of money, the project was rather challenging. By using applicable furniture from abolished branch library, it was finally possible to complete the renewal. The hypothesis for the thesis under review was that cozy and meaningful environment could increase the usage of the children's department and thereby make children to read more. Reading can improve the quality of life, and good literacy can also prepare skills for acquisition and processing of information. The hypothesis was tested by conducting a survey.

The theories used in the thesis concern space planning, ecology in designing library facilities, and service areas. The same topics were present in the customer survey that worked as a research method for the thesis. The number of responses in the survey was 75. The responses were analyzed by using thematic analysis, which is one form of analysis in qualitative research. The topics for the thematic analysis were chosen from the previously mentioned subjects in the theoretical part.

The thesis was executed as a case study. The aim was to explore the design of library facilities, to implement the renewal of the children's department by respecting ecological values, and, based on the survey, to find out whether the customers were pleased with the changes made. In addition, it was important to gather opinions from the customers in order to find out what had been done right and what was still to be improved. The changes were received well, and people were mainly satisfied, and the customers gave valuable feedback for further operations. Especially ecology was seen as an important aspect, as the customers valued the fact that the implementation was carried out by respecting ecological values.

Keywords: space planning, children's department, ecological sustainability, service view, library

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuvaluettelo	5
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 LÄHTÖTILANNE.....	7
2 TILAN SUUNNITTELU.....	10
2.1 Tila käsitteenä.....	10
2.2 Esteettömyys ja saavutettavuus.....	11
2.3 Lastenosasto tilana	12
2.4 Lastenosaston uudistaminen Jämsän kaupunginkirjastossa	14
3 EKOLOGISUUS KIRJASTOTILOJEN SUUNNITTELUSSA	19
3.1 Ekologisuus käsitteenä	19
3.2 Ekologisuuden etuja.....	21
4 PALVELUMAISEMA	24
4.1 Kalusteet ja opasteet	25
4.2 Lapset kirjastonkäyttäjinä.....	26
5 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN	28
5.1 Tutkimusmenetelmä.....	28
5.2 Asiakaskysely	29
6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	32
6.1 Tilan suunnittelu.....	33
6.2 Ekologisuus.....	34
6.3 Palvelumaisema.....	36
7 LOPPUTULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET	38
LÄHTEET	42
LIITTEET.....	45

Kuvaluettelo

Kuva 1. Lastenosaston sydän.....	15
Kuva 2. Pienten lasten pöytä ja tuolit.....	16
Kuva 3. Verhot.....	17

Käytetyt termit ja lyhenteet

Palvelumuotoilu	Keskeisenä tavoitteena on palvelukokemuksen käyttäjä-lähtöinen suunnittelu niin, että palvelu vastaa sekä käyttäjien tarpeita, että palvelun tarjoajan omia tavoitteita.
Tuunaus	Turhille asioille keksitään käyttötarkoitus, vanhaa uudistetaan tai vanhoja tuotteita hyväksikäyttäen ja yhdistellen valmistetaan kokonaan uutta. Kierrätys on tuunauksessa tärkeä lähtökohta.
Pisa-tutkimus	OECD-maiden joka kolmas vuosi toteuttama 15-vuotiaiden koulutaitoja mittaava tutkimus.

1 LÄHTÖTILANNE

Jämsän kaupunginkirjaston lastenosasto kaipasi kipeästi uutta ilmettä. Kirjastorakennus oli vanha, eikä uutta rakennusta ollut näköpiirissä. Kaupunki oli taistellut jo pitkän aikaa suurten säästöpainneiden alla, eikä isoja investointeja näin ollen ollut lähivuosina tulossa. Muutenkin kirjaston määrärahoja oli leikattu ja esimerkiksi kalustehankintoihin ei ollut budjetoitu juuri laisinkaan rahaa. Asiakkaita oli kuitenkin paljon ja lapsiperheitä haluttiin kannustaa entistä enemmän käyttämään kirjastoa. Jotakin täytyi siis alkaa asian eteen tekemään. Suunnitteluun haluttiin ottaa mukaan ekologinen näkökulma ja pienellä tuunauksella sekä kierrätyskalusteilla päätettiin uudistaa lastenosastoa viihtyisämmäksi.

Vanhat mustat kalusteet lastenosastolla tekivät siitä synkän, eivätkä houkuttelleet käyttämään tilaa. Lastenosasto oli myös jotenkin sekavan, ja jollakin tapaa sotkuisen oloinen tila, johon haluttiin muutosta. Rahaa ei ollut käytössä ja se teki asiasta melko haastavan. Jämsän kaupunginkirjasto joutui kohtaamaan ikävän päätöksen, kun yksi lähikirjastoista päätettiin lakkauttaa. Lähikirjaston lakkautus johti kuitenkin hyväkuntoisten kalusteiden vapautumiseen, jotka olivat paljon uudempia kuin pääkirjaston vanhat kalusteet.

Toisaalta muutosta haluttiin saavuttaa etenkin ekologisia arvoja kunnioittaen, ja siinä tapauksessa kierrätyskalusteet olivat loistava mahdollisuus tehdä toteutus. Lastenosasto haluttiin siis saada viihtyisämmäksi ja mukavaksi käyttää ekologisia arvoja kunnioittaen. Uutta ei hankittu, eikä myöskään vanhoja kalusteita heitetty pois. Vanhat kalusteet saatiin edelleen kierrätyksen kautta muualle käyttöön.

Sarmavuori (1998, 178) esittelee teoksessaan Tie kiinnostukseen, kuinka tietokoneen, tablettien, älypuhelimien ynnä muiden kautta tuleva viestintätulva on tunkeutunut yhä nuorempien lasten elämään. Viestintätulva tuottaa kirjalle kilpailijoita ja siksi onkin tarpeen miettiä, mitä palveluita Jämsän kokoisen kirjaston kannattaa tarjota ja kuinka tilat saadaan houkutteleviksi, jotta niitä käytettäisiin. Näin on siis pohdittu jo reilu viisitoista vuotta sitten ja tänä päivänä viestintätulva on edelleen kasvanut. Kirjoja ja fyysistä aineistoa ei voida kirjastosta hävittää, mutta määrä voidaan pitää kohtuullisena, jotta lastenosastolle jää tilaa myös erilaiseen toimintaan ja ajanviettoon. Lastenosaston keskelle saatiinkin suunniteltua sohvilla varus-

tettu oleskelualue, jossa voi pitää myös satutuokioita. Uudet verhot toivat pirteää ilmettä uudistetulle lastenosastolle. Lastenosaston perälle sijoitettu lukupiste toi myös rauhallisen sopen esimerkiksi läksyjen tekoa varten.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kirjastotilojen suunnittelua, toteuttaa uudistus Jämsän kaupunginkirjaston lastenosastolla ekologisia arvoja kunnioittaen ja kyselyn avulla selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä tehtyihin muutoksiin. Lisäksi haluttiin saada asiakkaiden mielipiteitä tehdyistä muutoksista, jotta saataisiin tietää, mikä asiakkaiden mielestä oli tehty oikein ja mitä olisi jatkossa hyvä parantaa.

Tutkimuksessa oli otettava huomioon eri tarpeet lastenosastolla. Käyttäjät eivät ole pelkästään lapsia, vaan myös lasten kanssa kirjastossa asioivia aikuisia. Huomiota oli otettava myös lasten ja aikuisten fyysiset kokoerot. Haastetta suunnitteluun toivat myös käytössä olevat kalusteet ja vastaavasti käytössä oleva tila. Uutta hankittaessa on helppo teettää jopa mittatilaustyönä kalusteita, mutta kierrättämällä käytössä oli tietty määrä tietyn kokoisia kalusteita, joista täytyi saada rakennettua kokonaisuus, joka sopii kyseessä olevaan tilaan. Piti saada toteutettua tietenkin myös viihtyisä ja mukavampi ympäristö, jota alun perinkin oltiin tavoittelemassa.

Suomalaisten lukutaito ja muun muassa Pisa-tutkimusten tulokset ovat laskeneet ja senkin vuoksi kirjaston viihtyisyys on tärkeä asia. Opinnäytetyötä aloittaessa oletuksena eli hypoteesina oli, että viihtyisällä ja mielekkäällä ympäristöllä voidaan lisätä sekä lastenosaston että kirjaston käyttöä, ja saada sitä kautta lapset lukemaan lisää. Lukeminen voi parantaa elämänlaatua. Hyvä lukutaito myös parantaa valmiuksia tiedon hankintaan ja käsittelyyn. Vahva pohja sujuvalle lukutaidolle luodaan jo pienestä pitäen. Kyselytutkimuksen avulla haluttiin testata tätä hypoteesia.

Opinnäytetyö toteutettiin Case-tutkimuksena eli tapaustutkimuksena, joka on lähinnä laadullista tutkimusta. Kananen (2013, 9) mainitsee teoksessaan Case-tutkimus opinnäytetyönä, että Case-tutkimuksen avulla ei pyritä yleistämään asioita, vaan sen avulla selitetään tämä yksi tapaus eli case. Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään tilan suunnitteluun, ekologisuuteen ja palvelumaisemaan liittyviä asioita, jotka ovat samalla kyselytutkimuksen teemoja.

Keskeisinä lähteinä tilan suunnittelun teoriaosassa on käytetty Reijosen teosta *Tilan kolmet kasvot* (1995), joka on tutkimus kirjastotilasta. Lisäksi on käytetty Tammekann ym. (1986) teosta *Kirjastotilojen suunnittelu*. Molemmat teokset ovat melko vanhoja, mutta puhtaasti kirjastotilojen suunnittelusta ei ole saatavilla uudemmpaa lähdeaineistoa.

Ekologinen näkökulma on vahvasti esillä työssä. Ekologisuuden teoriaosassa keskeisiä lähteitä ovat englanninkieliset Millerin (2010) *Public libraries going green* sekä Hauken ja Wernerin (2013) artikkeli *The second-hand library – a way of reducing the ecological footprint* teoksessa *The green library*. Lisäksi on käytetty Huttusen (2011) teosta *Kirjastoaineiston ekologinen jalanjälki*.

Palvelumaiseman teoriaosassa paljon käytetty lähde on Tuulaniemen (2011) teos *Palvelumuotoilu*. Palvelumaisema on osa palvelumuotoilun kokonaisuutta. Tässä osassa kerrotaan myös lapsista kirjastonkäyttäjistä ja siihen liittyviä lähteitä ovat muun muassa Ainalin (2012) teos *Pieni kirjasto murroksessa* ja Alameri-Sajaman (2007) teos *Nuortenkirjastotyön käsikirja*.

Opinnäytetyön keskeinen tutkimusmenetelmä oli kysely lastenosastolla asioiville asiakkaille, jonka avulla selvitettiin tyytyväisyyttä tehtyihin muutoksiin. Samalla haluttiin selvittää, kokevatko asiakkaat ekologisuuden tärkeäksi kirjastoympäristössä ja lastenosaston toiminnassa. Edellä mainitut asiakkaat voivat siis olla lapsia, lapsiperheiden vanhempia, muita lasten kanssa vierailevia asiakkaita, koulu- ja opettajia. Kysely haluttiin siis kohdistaa nimenomaan kaikille lastenosastolla asioiville asiakkaille.

Tutkimusaineiston analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua, jossa pyrittiin hahmottamaan tutkimukseen liittyviä keskeisiä aihepiirejä eli teemoja. Teemoittelu toimi näin laadullisen analyysin perusmenetelmänä. Eri analyysimenetelmiä on esitelty Jyväskylän Yliopiston ylläpitämällä verkkosivustolla. (Jyväskylän Yliopisto [viitattu 26.8.2014].)

Teemoiksi valikoitui tilan suunnitteluun, ekologisuuteen ja palvelumaisemaan liittyviä kysymyksiä. Kyseiset teemat toistuivat tutkimusaineistossa ja ne olivat isompia kokonaisuuksia, joiden avulla aineistoa oli helpompi jäsentää. Näitä teemoja tullaan käsittelemään tarkemmin tässä tutkimuksessa.

2 TILAN SUUNNITTELU

2.1 Tila käsitteenä

Koko elämämme sijoittuu tilaan ja toimintamme todentuu tilassa. Tila mahdollistaa asioita, mutta se voi myös rajoittaa niitä. Tilan puutteellisuus tai sen saavuttamattomuus estää toimintojen ja asioiden toteuttamista. Näin toteaa myös Reijonen teoksessaan Tilan kolmet kasvot, jonka mielestä tilan määrittäminen on osoittautunut vaikeaksi. (1995, 11.)

Edelleen Reijosen mukaan eri ihmiset ja ihmisryhmät antavat samalle tilalle eri merkityksen. Tila koetaan eri tavoin, siihen voi liittyä subjektiivisia tuntemuksia riippuen siitä, ollaanko tilan kanssa oltu tekemisissä aikaisemmin. Tilaan saateen liittyy myös tunneyhteys. (1995, 13.) Jos kirjastokäynnistä ja lastenosastosta tilana on jäänyt hyvä kokemus, odotetaan kaikkien kirjastojen lastenosastojen olevan mukavia paikkoja ja päinvastoin.

Myös se mitä tilassa tehdään, vaikuttaa käsitykseen tilasta. Ihmisen toiminta tilassa ja tila itsessään saavat erilaisia merkityksiä riippuen siitä, mistä ja kenen näkökulmasta niitä tarkastellaan. (Reijonen 1995, 9.) Perhe, jossa on monta lasta, voi kokea lastenosaston ahtaaksi. Toisaalta taas perhe, jolla on vain yksi lapsi mukanaan, ei koe ahtautta laisinkaan. Edellä mainittu voidaan kokea myös päinvastaisesti, riippuen siitä, kuinka ihminen asian kokee. Tila voidaan siis kokea ahtaaksi tai sopivan tilavaksi riippuen käyttötarkoituksesta. Kokemukseen voi vaikuttaa myös se, onko tilassa samanaikaisesti muita asiakkaita.

Tammekann (1986, 108) määrittelee teoksessa Kirjastotilojen suunnittelu, että tila on fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostama kolmiulotteinen ympäristö, joka muodostuu konkreettiseksi rakenteellisten ja esineellisten puitteiden avulla. Vaikka teos onkin melko vanha, se on ainut puhtaasti kirjastotilojen suunnittelua koskeva teos.

Jokainen ihminen aistii tilan eri tavoin ja siksi myös kokee sen omalla tavallaan. Lastenosastolla asioivat ovat fyysisesti erikokoisia ja siksi kokevat tilan erilaisena. Ennako-odotukset vaikuttavat kokemukseen ja tila voidaan kokea erilaiseksi

riippuen käyttötarkoituksesta. Tilasta ja etenkin kirjastotilojen suunnittelusta ei ole kovin uutta lähdemateriaalia ja siksi edellä on käytetty melko vanhoja lähteitä.

2.2 Esteettömyys ja saavutettavuus

Invalidiliiton verkkosivuston mukaan esteettömyys tarkoittaa tilan ja toimintojen helppokäyttöisyyttä ja loogisuutta. Esteetön asioimispaikka on kaikille asiakkaille toimiva, turvallinen ja miellyttävä. Pääpaino on usein fyysisen tilan esteettömyydessä, mutta toisaalta se on myös laaja kokonaisuus. (Invalidiliitto Ry, [viitattu 26.9.2014].) Esteettömyys lastenosastolla tarkoittaa myös kaikkien asiakkaiden sujuvaa asioimista, palvelujen helppoa saatavuutta ja tiedon ymmärrettävyyttä. Tilan lisäksi esteettömyyteen vaikuttavat esimerkiksi asiakaspalvelu, esillepano ja opasteet.

Invalidiliiton mukaan (Invalidiliitto Ry, [viitattu 28.9.2014]) monet asiakasryhmät tarvitsevat esteettömän toimintaympäristön saavuttaakseen palvelun, mutta samalla myös muut tilan käyttäjät hyötyvät siitä paljon. Lastenosastolla henkilökunnan on helpompi kulkea kirjakärryjen kanssa hyllyttäessä ja lapsiryhmien kanssa on helpompi toimia kun tilat ovat esteettömät. Lisäksi esimerkiksi siivoaminen ja huoltotoimenpiteet on helpompi suorittaa esteettömässä ympäristössä.

Myös Tuulaniemen (2011, 81) teoksessa *Palvelumuotoilu* mainitaan, että palveluympäristön pitäisi olla helposti saavutettavissa, koska se vaikuttaa olennaisesti palvelun onnistumiseen. Palvelu on kokonaisuus, joka tapahtuu erilaisissa palveluympäristöissä. Mitä esteettömämpi palveluympäristö on, sitä onnistuneempi palvelutapahtuma saadaan aikaiseksi.

On tärkeätä, että kirjastopalvelut ovat kaikille saavutettavissa. Esteettömyys ja saavutettavuus eivät ole aina itsestään selviä asioita. Jokaiselle meistä täytyisi olla mahdollisuus asioida kirjastossa ja päästä toimimaan esteettömästi saavuttaen haluamansa palvelut. Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry kertoo Kulttuuria kaikille –verkkopalvelussaan (Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry, [viitattu 28.9.2014]), että saavutettavassa kulttuurikohteessa erilaisia asiakasryhmiä palvellaan hyvin. Heidän mukaansa esteettömyys ja saavutettavuus luovat mahdolli-

suuden kokea elämyksiä. Edelleen on mainittu, että monet eri asiat lisäävät saavutettavuutta. Näitä ovat esimerkiksi helppo ja esteetön tiedon hankkiminen, liikkuminen, näkeminen, kuuleminen ja vuorovaikutus.

Kirjasto ja sen lastenosasto on juuri tällainen kulttuurikohde, jossa asioi hyvin erilaisia asiakasryhmiä ja yksilöitä. Erilaisia asiakasryhmiä ovat esimerkiksi lapsiperheet tai perhepäivähoitajat lastenvaunujen ja –rattaiden kanssa, päiväkotiryhmät, koululaiset, opiskelijat, vammaiset tai muuten vajaakuntoiset.

Myös asenteet voivat vaikuttaa saavutettavuuteen. Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry:n mielestä (Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry, [viitattu 28.9.2014]) saavutettavuutta pitäisikin tarkastella kokonaisvaltaisesti huomioiden ainakin viestinnän saavutettavuus, rakennetun ympäristön saavutettavuus, saavutettavuus eri aistien avulla, tiedon saavutettavuus ja sosiaalinen saavutettavuus. Heidän mukaansa avoimella asenteella ja päätöksenteolla voidaan vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin.

2.3 Lastenosasto tilana

Tila yhdessä henkilöstön, kokoelman ja toiminnallisuuden kanssa muodostavat perustan lastenosaston toimintakokonaisuudelle kirjastossa. Suunnittelun lähtökohtana on siis tilan toiminta, joka muodostuu useasta eri asiasta; kirjaston käyttäjien tarpeet, henkilökunnan työ siihen liittyvine toimintoineen ja aineiston fyysiset tarpeet. Tila on aina inhimillisen toiminnan muodostama ympäristö. (Tammekann ym. 1986, 109.) Etenkin lastenosastolla toimintaa ja liikettä on paljon. Myös käyttäjät ovat fyysisesti hyvin erikokoisia.

Lastenosastolla tulee siis ottaa huomioon lasten keskimääräinen pieni koko. Samalla täytyy muistaa, että lapset eivät asioi siellä yleensä yksinään, vaan mukana on myös aikuisia. Myös Tuulaniemen (2011, 82) mukaan elämyksellisen tilan suunnittelussa on huomioitava sekä lasten että vanhempien tarpeet. Huomioon täytyy ottaa myös koululaiset, jotka käyvät kirjastossa sekä ryhmänä että itsenäisesti. Myös ryhmät, joita lastenosastolla käy, ovat hyvin erikokoisia. Lisäksi lapset näissä eri ryhmissä ovat hyvin eri-ikäisiä ja –kokoisia.

Blinnikka kertoo teoksessaan Uudistuva lastenkirjastotyö, kuinka lastenkirjastotyön tavoitteita on määritelty monin eri tavoin ja kuinka nämä määritelmät kertovat erilaisista odotuksista. Määritelmänä on käytetty muun muassa *lukuhalun herättäminen, aineiston hyödyntäminen, hyvän tiedonjakelun tarjoaminen*. (2003, 148.) Lukuhalun herättäminen on tärkeää heti pienestä pitäen ja asiakas odottaa tilan olevan viihtyisä ja mukava viettää aikaa. Aineistoa hyödynnetään esimerkiksi satutuokioissa, kirjavinkkauksissa ja näyttelyissä. Aineistoa voidaan jaotella eri aihepiireittäin tai eri ikätasoisille sopivasti.

Hyvän tiedonjakelun tarjoaminen vaatii ajantasaista kokoelmaa lastenosastolla ja aineiston esillepano on tärkeässä roolissa. Tiedonhaun opetuksissa hyödynnetään aineistoa usein tehtävien muodossa. Näin tiedonhaku tulee tutuksi ja lapsi oppii etsimään oikeasta hyllystä. Samalla saatetaan hakea asiasanojen avulla eri aihepiireistä ja aineiston löytyessä hyllystä havaitaan, että samassa kohdassa on paljon muutakin aineistoa samasta aiheesta. Onnistumisen kautta lapsi innostuu etsimään lisää ja löytää paljon aineistoa haluamaansa aihepiiriin. Tästä seuraa toivottavasti myös lukuhalun herääminen ja innostuminen lukemista kohtaan.

Jos lukeminen on jostain syystä vaikeata tai se ei kiinnosta, voi mielenkiintoinen aihepiiri auttaa erittäin paljon lukuhalun herättämisessä. Lapsi ei välttämättä ole tiennyt, että myös kyseisestä aihepiiristä löytyy paljon tietoa kirjastosta ja myös lastenosaston aineistosta. Asian oivaltaminen voi innostaa käyttämään kirjastoa useammin ja mielenkiinto jotakin asiaa kohtaan voi tuoda esille innokkaan ja määrätietoisen lukijan.

Myös näyttelyiden avulla voidaan saada lukuhalu heräämään kiinnostuksen ja innostumisen kautta. Näyttelyiden avulla voidaan esitellä esimerkiksi erilaisia harrastuksia, erilaisia perheitä, eri ikävaiheita, vuodenaikoja, eläimiä, kulkuneuvoja, prinsessoja ym. Näyttelyn aihepiiri voi olla mikä tahansa, minkä voisi ajatella lasta kiinnostavan.

Lisäksi erilaiset tapahtumat voivat synnyttää kiinnostuksen jotakin asiaa kohtaan. Eri aihepiireihin liittyvät tapahtumat ovatkin hyvä keino saada aikaan toimintaa lastenosastolla. Lastentapahtumien järjestäminen ei usein vaadi kovin suuria resursseja ainakaan taloudellisesti. Esimerkiksi poistokirjoja tulee myös lastenosastolla

ja niiden avulla saadaan tehtyä värikkäitä askartelumalleja. Poistokirjoista askartelu on samalla myös ekologista toimintaa. Tekeminen yhdessä lapsen kanssa on usein mielekkäämpää kuin suuret taloudelliset panostukset.

Lovio ja Tiihonen (2005, 36) mainitsevat teoksessaan Kirjaston asiakaspalvelu, kuinka asiakas tullessaan ensimmäistä kertaa kirjastoon, tiedostamattaan kiinnittää huomiota tilan toimivuuteen. On tärkeää, että myös opasteet ovat selkeät ja niitä on riittävästi. Lisäksi asiakaspalvelu on tärkeää, jotta asiakas oppii tuntemaan tilaa paremmin. Asiakaspalvelun yhteydessä on mahdollista saada arvokasta palautetta asiakkaan näkökulmasta. Hyväksi koettu asiakaspalvelu vaikuttaa myös viihtyvyyteen ja siihen, kuinka tila koetaan.

2.4 Lastenosaston uudistaminen Jämsän kaupunginkirjastossa

Jämsän kaupunginkirjaston lastenosasto sijaitsee pääkirjaston 1970-luvulla valmistuneessa kirjastorakennuksessa. Kirjasto kaipaisi kipeästi kokonaan uusia ja moderneja tiloja, mutta lähivuosina niitä ei ole luvassa. Sen vuoksi lastenosastoa haluttiin tuunata ja uudistaa pienillä muutoksilla, joiden toivottiin tuovan piristystä ankean oloiseen lastenosastoon. Koko henkilökunnalle oli selvää, ettei lastenosasto ollut kovin viihtyisiä ja juuri viihtyisyyttä haluttiin lisää.

Lastenosasto sijaitsee rakennukseen sisään tultaessa oikealla, omassa kulmassaan. Osaston yksi pitkä sivu on kokonaan ikkunoita, jotka onneksi tuovat tilaan luonnonvaloa. Ikkunoiden edessä on luonnollisesti tilaa vain matalille hyllyille, jotka ovatkin lastenosastolle sopivan korkuisia. Toisen pitkän sivun takana on aikuisten tietokirja osasto. Lastenosasto sijaitsee lähellä nuorten aikuisten osastoa ja asiakaspalvelutiskistä on osittainen näköyhteys lastenosastolle. Tilaa lastenosastolla on kaikkiaan 88 neliometriä ja hyllymetrejä 271.

Vanhat kalusteet olivat 1970-luvulta, jolloin kirjastorakennus on rakennettu ja kalustettu. Kalusteet olivat siis alkuperäisiä, eikä niitä ole vuosien varrella välillä uusittu. Lisäksi kalusteiden väri oli musta. Mustat kalusteet tekivät synkän vaikutelman ja jo lähtötilanteessa oltiin kovasti sitä mieltä, että pelkästään kalusteiden vaihtaminen vaaleiksi, vaikuttaisi paljon yleisilmeeseen. Lakkautettavan kirjaston

vaaleista ja uudemmissa kalusteista saatiin suunniteltua sopiva kokonaisuus pääkirjaston lastenosastolle. Alun perin tarkoituksena oli vaihtaa kaikki kalusteet vaaleiksi, mutta toteutusvaiheessa huomattiin, että tilan kahdella seinustalla olevat hyllyt oli aikanaan asennettu kiinteästi paikalleen. Hyllyjen alla ei ollut laisinkaan tilan pintamateriaalia ja siksi hyllyt oli pakko jättää paikoilleen, koska koko lattiaa ei voitu alkaa uusimaan.

Kyseessä olevat hyllyt sijaitsevat onneksi lastenosaston niillä seinustoilla, joihin huomio ei ensimmäisenä pääse kiinnittymään. Hyllyjen yläpuolella on tila, johon saa mainiosti kiinnitettyä piirustuksia ja muuta värikästä, jolla saadaan huomiota pois synkistä hyllyistä. Koulujen ja päiväkotien kanssa on loistava mahdollisuus tehdä yhteistyötä ja he voivat hyödyntää tuota tilaa esimerkiksi laittaakseen näytteille oppilaiden ja muiden lasten töitä. Joulun aikaan tilaan on mahdollista askarrella esimerkiksi joulukalenteri ilahduttamaan lapsia ja muita asiakkaita.

Muut hyllyt pystyttiin vaihtamaan vaaleisiin ja tilan perälle mahtui pieni lukunurkkaus pöytineen, jossa voi tehdä vaikkapa läksyjä. Lastenosaston sydän on sen keskellä sijaitseva uusi lasten sohvaryhmä (Kuva1.) pehmoleluineen. Tämä on paikka, jossa on mukava viettää aikaa pienemmänkin lapsen kanssa.



Kuva 1. Lastenosaston sydän

Kuva- ja katselukirjojen läheisyyteen saatiin myös sijoitettua pienten lasten pöytä ja tuolit. (Kuva 2.)



Kuva 2. Pienten lasten pöytä ja tuolit

Aiemmin lastenosastolla ei oikein ollut istahdus- ja levähdyspaikkoja, eikä siellä ollut paikkoja viettää aikaa.

Mielestäni lastenosaston pitäisi olla viihtyisä, asiakkaita varten suunniteltu tila, joka kutsuu asiakkaita viettämään aikaa. Aineiston määrä on sopeutettava siihen, että asiakkaille jää tilaa oleskella. Asiakkaat eivät hyödy valtavasta aineistomäärästä, jos eivät pääse siihen mukavasti käsiksi. Tärkeämpää on tila ja viihtyminen. Vähäisempi aineistomäärä taas voidaan asettaa esille houkuttelevammin. Näin voidaan kuitenkin saada aikaan vaikutelma runsaasta kokoelmasta.

Hyllymuutokset saatiin toteutettua kesän 2014 alussa, kirjaston muutaman sulkupäivän turvin ja sen jälkeen lastenosastoa laitettiin pikku hiljaa kuntoon muiden töiden lomassa. Aineisto saatiin sijoitettua omille paikoilleen, opasteet ja kyltit löysivät paikkansa, uudet verhot (Kuva 3.) laitettiin ikkunoihin ja sohvaryhmän luokse tuotiin paljon pehmoleluja lisäämään viihtyisyyttä.



Kuva 3. Verhot

Opasteita laitettiin moniin eri paikkoihin hyllyjen reunoihin ja pätyihin sekä muualle lastenosastolle. Esimerkiksi aihepiireittäin sijoitettuihin katselukirjojen hyllynreunaopasteisiin lisättiin värikäs kuva, jotta pienikin lapsi voisi paremmin hahmottaa aihepiirin sisältöä. Pieni lapsi, joka ei vielä osaa lukea, hyötyy kuvista todella paljon. Suunnistaminen mielenkiintoisen asian pariin helpottuu ja kiinnostuminen kirjoihin saadaan heräämään. Lisäksi pienten lasten katselukirjat merkittiin sinisellä värillä, kuvakirjat vihreällä ja helppolukuiset kirjat keltaisella. Lattiaan tehtiin jalan kuvia ko. värillä opastamaan reitti perille kyseisten kirjojen luokse.

Apuna oli ammattilainen ainoastaan hyllyjen purkamisessa ja kasaamisessa, muut työt tehtiin oman henkilökunnan voimin. Henkilökuntaa oli tuolloin paikalla hyvin niukasti, koska kesäloma-aika oli jo alkanut. Koko työyhteisö oli kuitenkin innokkaasti projektissa mukana, koska näin myös työympäristöä saatiin mielekkäämmäksi ja viihtyisämmäksi.

Asiakkaat pääsivät käyttämään uusittua lastenosastoa kesän ja alkusyksyn ajan, jonka jälkeen syksyllä 2014 lastenosaston asiakkaille järjestettiin kysely. Sen avulla kerättiin tutkimusaineistoa ja testattiin, ovatko asiakkaat samaa mieltä muutoksesta, ja kokevatko he uudistetun lastenosaston viihtyisämmäksi kuin ennen. Vas-

tauksia saatiin yhteensä 75 ja lähes kaikki vastaukset palautettiin paperiversiona. Verkon kautta vastauksia tuli ainoastaan muutama. Kyselylinkki oli verkossa sekä kirjaston kotisivuilla että Facebookissa. Tämä saattaa johtua myös siitä, että kyselyä yritettiin kaiken aikaa markkinoida asiakkaille kirjastokäynnin yhteydessä.

Tässä oli hyötyä siitä, että lastenosastolle on näköyhteys asiakaspalvelutiskistä. Tiskistä oli helppo lähteä tarjoamaan kyselylomaketta asiakkaille heidän mennessään asioimaan lastenosastolle. Pieni joukko oli kiireisiä, eivätkä halunneet vastata, mutta pääosin henkilökohtainen markkinointi tuotti tulosta ja kyselyyn haluttiin vastata heti. Osa perheistä tuli viettämään lasten kanssa aikaa kirjaston lastenosastolle ja vastaaminen oli aikuiselle ajanvietettä lasten puuhaillessa omia juttujaan. Koululaiset olivat innoissaan päästessään vastaamaan ja kertomaan mielipiteitään.

3 EKOLOGISUUS KIRJASTOTILOJEN SUUNNITTELUSSA

3.1 Ekologisuus käsitteenä

Hauke ja Werner (2013, 176) ovat määritelleet teoksessa *The Green Library*, että ekologisuus on kestävyuden perusaines, mutta kestävyys on oikeastaan suurempi ja kokonaisvaltaisempi käsite kuin ekologisuus itsessään.

Vihreä polku, joka on Turun Ammattikorkeakoulun ylläpitämä verkkosivusto, kertoo, että lähtökohta ekologisuudelle ja kestäväälle kehitykselle on rajallisten luonnonvarojen käyttö harkiten. Ihmisen toiminta on sopeutettava maapallon sietokykyyn ja tavarat sekä palvelut tarjotaan rasittaen ympäristöä mahdollisimman vähän (Turun AMK [viitattu 1.3.2014].) Ekologisuus on hyvin laaja käsite ja sen avulla katsotaan tulevaisuuteen ja tehdään kompromisseja nykyhetken arvovalintoja tehdessä.

Kivistö (1996, 16) määrittelee teoksessaan *Tulevaisuuden kirjastorakennus*, että kestävään kehitykseen ja ekologisuuteen liittyy energian ja luonnonvarojen säästön lisäksi saaste-, jäte- ja päästökuormien vähentäminen. Ihmisen, yhteiskunnan ja luonnon toiminnan yhteys on osa kestävästä kehityksestä, näin kerrotaan verkkosivustolla (Virtuaali Ammattikorkeakoulu [viitattu 26.8.2014]), jossa on tietoa kestävästä kehityksestä. Kestävä kehitys ja ekologisuus ovat jatkuvaa prosessia, jossa yritetään saada muutosta kohti ympäristön hallintaan, sekä talouden ja yhteiskunnan hyvinvointiin.

Ekologisuudessa ja kestävässä kehityksessä on kyse arvovalinnoista, joita tehdään yksilöinä arkipäivän elämässä ja sekä yksilönä että ryhmässä työpaikoilla ja työyhteisöissä. Ekologisuuden avulla saadaan tyydytettyä nykyhetken tarpeet niin, että samalla luodaan tuleville sukupolville mahdollisuus tyydyttää omat tarpeensa. (Virtuaali Ammattikorkeakoulu [viitattu 26.8.2014].)

Miller (2010, 43) määrittelee teoksessaan *Public libraries going green*, että kierrätys tarkoittaa materiaalin uudelleen käyttöä. Hänen mukaansa kierrätys on ekologinen prosessi, jossa luodaan muutoin hukkaan heitettävälle materiaalille uutta

käyttöä. Juuri näin lastenosaston uudistuksessa ja tuunauksessa tehtiin. Kaikki mahdollinen materiaali käytettiin uudelleen.

Huttunen (2011, 107) kertoo teoksessaan Kirjastoaineiston ekologinen jalanjälki, että kirjastojen toimintamalli itsessään edistää peruslähtökohdiltaan kestäväää kehitystä ja ekologisuutta. Kirjastojen toimintamalli on kierrätystä parhaimmillaan. Luonnonvaroja säästetään paljon sillä, että sama nide lainataan kymmeniä tai jopa satoja kertoja, eikä jokainen osta sitä omaksi. Henkilökunta pyrkii pitämään ekologisuuden käsitettä yllä kaikissa toiminnoissaan. Roskien lajittelu on arkipäivää ja kaikki pois heitettävä pyritään saamaan uusiokäyttöön.

Lisäksi kirjastojen toimintamalli pitää sisällään palvelua, joka Tuulaniemen (2011, 20) mukaan on nimenomaan ekologista. Hänen mukaansa meidän pitäisikin siirtyä materiaalin omistamisesta niiden käyttämiseen. Jokaisen ei tarvitse omistaa autoa, vaan esimerkiksi julkinen liikenne kuljettaa ihmisiä paikasta toiseen. Myös erilaiset kimpampakyydit ovat nykyään nousseet suosioon.

Kirjastot hankkivat tärkeimmän ja kysytyimmän aineiston itselleen omaksi, jonka jälkeen asiakkaat laajalta alueelta käyttävät tätä palvelua hyväkseen ja lainaavat tarvittavaa aineistoa itselleen. Kirjastot eivät kuitenkaan aina hanki aineistoa itselleen omaksi, vaan käyttävät hankintojensa perusteena oman kirjastokimppansa muissa kirjastoissa jo olevaa aineistoa hyväksi. Kun kyseessä on aineisto, jonka tiedetään liikkuvan huonosti lainassa, voidaan se tarvittaessa tilata asiakkaalle seutulainana ja näin välttyään hankkimasta nimekettä omaksi. Esimerkiksi Jämsän kaupunginkirjaston lastenosastolla ei juuri kysytä vieraskielistä aineistoa ja siksi sitä ei ole hankittu kovin paljon. Tarvittaessa asiakkaalle tilataan vieraskielinen aineisto muista kirjastoista.

Säästöt ja niukka budjetti toisaalta luovat edellytyksiä ekologiselle toiminnalle. On ikään kuin pakko säästää ja säästäminen itsessään on ekologista. Mitään ei tuhlaata ja kaikki hyödynnettävissä oleva käytetään uudelleen. Selkeät ohjeet ja toimintamallit saavat koko henkilökunnan toimimaan pääosin samalla tavalla. Omalla työpaikallani olen huomannut, että työntekijät, joiden omaan arvomaailmaan kuuluu ekologisuus ja luonnon kunnioittaminen, toimivat myös työssään ekologisesti. Ne, jotka eivät asiaa ole vielä sisäistäneet, toimivat eri tavoin, mutta ohjeiden myö-

tä he ovat pikkuhiljaa oppineet muuttamaan toimintatapojaan. Kirjastopalvelut saattavat myös parantaa ekologisuuden arvostusta asiakkaiden keskuudessa.

Ekologisen ajattelutavan avulla saadaan myös kalusteita hyödynnettyä. Kirjasto voi ryhtyä ekologisemmaksi käyttämällä ympäristöystävällisiä ja kestäviä tuotteita ja materiaaleja, kertoo Miller (2010, 11). Jämsän kaupunginkirjasto hyödyntää tässä tapauksessa lakkautettavan kirjaston kalusteita lastenosaston ilmeen uudistamisessa ja tuunaamisessa. Pääkirjastosta poistuvat vanhat tummat kalusteet kierrätetään nekin edelleen hyötykäyttöön. Näin vältetään suurilta jätemääriltä ja edistetään ekologisuutta.

Jämsän kaupunginkirjaston toimintatapoihin kuuluu muun muassa romun kierrätys. Paikallinen työkeskus käy noutamassa tarvittaessa kaiken ylimääräisen tavaran pois ja he kierrättävät tavaran edelleen sitä tarvitseville. Pieni yksityiskohta ekologisuudesta on kuittikirjoittimien kuittirullat. Kuittikirjoittimia on monta, mutta vain yksi niistä on sellainen, jossa kuittirullat voidaan käyttää loppuun saakka. Vaajaat kuittirullat säästetään ja käytetään tässä yhdessä kuittikirjoittimessa loppuun saakka. Vuositasolla ekologinen säästö on varmasti suuri.

3.2 Ekologisuuden etuja

Hauken ja Wernerin mukaan muutos tuo haasteita ja mahdollisuuden kestävään ja ekologiseen ajatteluun kirjastosuunnitelmissa. Koska uusiutumattomat luonnonvarat ovat vähenemässä, uudelleen käyttö ja kierrätys ovat erityisen tarpeellisia tulevaisuudessa. Hauke ja Werner kertovat myös rakennusten uusiokäytöstä, ja nimenomaan siitä, kuinka vanhoja rakennuksia otetaan kirjastokäyttöön. (2013, 175.)

Nykyään on usein se tilanne, että kirjastotila on remontoitu vanhan kaupan, pankin tai tehtaan tiloihin. Suomessakin toimii useita kirjastoja tiloissa, jotka on alun perin suunniteltu ja rakennettu johonkin muuhun käyttöön. Yksi esimerkki näistä on Lappuan kaupunginkirjasto, joka toimii vanhan patruunatehtaan entisissä tiloissa. Vanhastakin rakennuksesta voidaan saada luotua miellyttävä ja viihtyisä ympäristö, mutta haasteita riittää. Kirjaston ja lastenosaston toiminta on erittäin haasteel-

lista jos se tapahtuu tilassa, jota ei alun perin ole suunniteltu kirjastokäyttöön. Säästöjen myötä näin voi tapahtua, mutta silloin tilanteeseen pitäisi ottaa ekologinen näkökulma ja ajatella sen tuomia etuja ekologisuuden kannalta. On ekologista siirtyä jo olemassa olevaan rakennukseen, jotta ei tuhlaata lisää luonnonvaroja rakentamalla uutta.

Tässä tutkimuksessa kyse on ainoastaan lastenosastosta ja sen kalusteista, mutta idea on sama. Ajatukset on käännettävä ekologisuuteen ja uusiokäyttöön. Monille kirjastoille tämä alkaa olla arkipäivää myös taloudellisesta tilanteesta johtuen. Uutta ei kerta kaikkiaan ole varaa hankkia. Tässä kohden onkin hyvä ottaa ekologinen näkökulma ajatteluun ja pohtia tiloja sen kannalta. Ekologisuus luo säästöjä ja säästöt toisaalta ohjailevat ekologisuuteen.

Luonto on ihmiselle elintärkeä ja asia onkin nykyisin alettu tiedostaa hyvin vahvasti. Ihminen on jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Ekosysteemejä hyväksi käyttäen tuotetaan maapallolla joka päivä sekä monia peruspalveluja, että henkistä hyvinvointia. Ekologinen ajattelu on otettu osaksi niin julkisen sektorin, kuin yritystenkin toimintaa. Ympäristötietoisuutta on alettu lisäämään myös kirjastoissa.

Huttusen (2011, 108) mukaan ympäristöasioiden ja ekologisuuden tiedostaminen, sekä tiedon siirtäminen työpaikan käytäntöihin ei ole itsestään selvyys. Työhuoneen valojen sammuttaminen poistuttaessa, tietokoneen ja muiden laitteiden valmiustilan sammuttaminen yön ajaksi, paperinkulutuksen vähentäminen ja jätteiden oikeaoppinen lajittelu, ovat pieniä asioita, joiden avulla ekologisuutta ja ympäristötekojen toteuttamista voidaan edistää. Huttusen (2011, 108) mielestä osalle henkilökunnasta nämä asiat on hankala muistaa. Hän pohtii myös sitä, että omien tekojen merkitystä ei ehkä nähdä riittävän selkeästi osana yhteisiä ympäristönsuojelutavoitteita ja ekologisia arvoja.

Millerin mukaan kierrätys tuo mukanaan monia etuja. Sen avulla voidaan hänen mukaansa säästää energiaa, vähentää kasvihuonepäästöjä, jotka vaikuttavat haitallisesti ilmastomuutokseen, säästää luonnonvaroja kuten puuta, vettä ja mineraaleja, sekä ylläpitää ympäristöä myös tulevia sukupolvia ajatellen. (2010, 43.)

Kirjastopalvelut ja kirjastojen toimintamuoto itsessään ovat ekologisesti tuotettua palvelua. Millerin (2010, 2) mukaan yleiset kirjastot toimivat esimerkkinä ja niillä on mahdollisuus vaikuttaa ympäristön muutoksiin. Kokoelmat ovat meidän kaikkien yhteisiä ja kaikki halukkaat saavat lainata aineistoa. Aineisto palautetaan takaisin kirjastoon, jotta seuraavat halukkaat saavat sen lainaksi. Aina kirjan tai muun aineiston ei tarvitse olla omaa, vaan se voi olla myös yhteistä, kuten kaikki kirjastoaineistot ovat. Suuret kirjastokimppat edistävät edelleen ekologisuuksi kierrättämällä aineistoaan eri kirjastojen välillä. Tällä tavoin kaikkien kimpussa olevien kirjastojen ei tarvitse hankkia nimekkeitä itselleen, vaan niitä saadaan asiakkaalle seutuvarauksen kautta kierrättämällä.

Millerin (2010, 26) mukaan kaukolainat ja niihin rinnastettavat seutulainat ovat ekologisen kirjaston palvelua parhaimmillaan, koska silloin vältetään ostamasta nimekettä joka kirjastoon. Esimerkiksi Jämsän kaupunginkirjaston lastenosastolla vieraskieliselle aineistolle on kysyntää vain harvoin ja tarvittaessa sitä saadaan tilattua asiakkaalle muista kirjastoista.

Räisänen (47, 2011) mainitsee teoksessaan Ihminen ja ympäristö, että ihmiskunnan teot voimistavat kasvihuoneilmiötä. Ihmiskunnan teot voivat näin ollen myös heikentää ja hidastaa kasvihuoneilmiötä. Tällöin tekojen seuraukset on harkittava tarkkaan ja pienilläkin päivittäisillä valinnoilla voidaan vaikuttaa. Organisaatiomme haluaa omalta osaltaan vaikuttaa ja toimia ekologisesti luontoa kunnioittaen. Ei ole tarpeen ostaa uusia kalusteita jos myös vanhoilla saadaan aikaiseksi jotakin uutta ja toimivaa. Olennaista on se, mitä saadaan aikaiseksi, eikä se, miten se tehdään. Tärkeintä on saada vaikutettua yleisilmeeseen niin, että siitä tulee valoisampi ja viihtyisämpi. Kirjastopalvelut toimivat kierrätyksen periaatteella ja ovat näin ollen jo lähtökohtaisesti ekologista palvelua.

Myös Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus ja kulttuuriministeriö 2010, 54-55) on kerrottu, että laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa, kaikissa ratkaisuisissa otetaan huomioon kestävä kehitys. Edelleen on mainittu, että kirjasto kantaa yhteiskunnallisen vastuunsa huolehtimalla ekologisesti kestävä kehityksen toteutumista kaikissa toiminnoissaan ja valinnoissaan (Opetus ja kulttuuriministeriö 2010, 66). Jämsän kaupunginkirjasto haluaa noudattaa myös laatusuositusta ratkaisuisaan ja valinnoissaan.

4 PALVELUMAISEMA

Palvelumaisema on se fyysinen ympäristö, jossa palvelu toteutuu. Palvelumaisemassa on monia eri elementtejä, jotka parhaimmillaan tekevät tilasta ja palvelumaisemasta elämyksellisen asiakkaalle. Näitä elementtejä ovat esimerkiksi henkilökunta ja muut asiakkaat, somistaminen, toimintatavat sekä varsinainen ympäristö. Lastenosastolla fyysinen aineisto elävöittää tilaa paljon, koska aineisto itsessään on hyvin värikästä. Esillepanolla voidaan näin vaikuttaa palvelumaiseman elämyksellisyyteen paljon.

Myös Tuulaniemen mukaan ympäristö vaikuttaa paljon palvelun onnistumiseen. Palvelumaisema saattaa ohjata asiakkaan käyttäytymistä ja vaikuttaa myös olennaisesti tämän käyttäytymiseen. (2011, 81.) Palvelumaisemalla voidaan siten vaikuttaa myönteisesti asiakkaan palvelukokemukseen.

Toimivien ja hyvin suunniteltujen tilojen merkitys on suuri. Tuulaniemen (2011, 82) mukaan tämä voidaan nähdä erityisen hyvin lapsiperheille suunnatussa palvelukehityksessä. Hänen mukaansa ympäristö, jossa on toimivat tilat, vaikuttaa olennaisesti palvelukokemukseen. Ympäristön ja hyvän palvelukokemuksen voidaan siis ajatella vaikuttavan positiivisesti ihmisen hyvinvointiin.

Lastenosaston palvelut ovat osa kirjastopalveluiden kokonaisuutta. Kaikessa suunnittelussa ja palveluiden tuottamisessa tulisi muistaa asiakas ja hänen hyvinvointinsa. Tavoitteena on saada ympäristö sellaiseksi, että se ilahduttaa asiakasta ja saa tämän palaamaan lastenosastolle aina uudelleen. Palvelukokemus pitäisi saada mukavaksi ja ympäristö viihtyisäksi, jotta tämä toteutuisi. Myös asiakaspalvelu on osa ympäristön ilmapiiriä ja siksi tärkeätä. Aikuiset usein ilahtuvat jos lapsi huomioidaan. Hyvä asiakaspalvelu voi siis lisätä viihtyisyyttä ja saada aikaan hyvää mieltä ja edistää näin asiakkaan hyvinvointia.

Palvelukokemus on aina henkilökohtainen ja jokainen ihminen aistii ja kokee sen omalla tavallaan. Myös ennako-odotukset voivat vaikuttaa palvelukokemukseen. Palvelukokemus voi olla hyvä tai huono ja yleensä se muistetaan pitkään.

4.1 Kalusteet ja opasteet

Kirjastotilan on tarkoitus olla viihtyisä ja tuottaa elämyksiä. Tuulaniemen mukaan tilat toimivat ikään kuin näyttämönä, jossa palvelu tuotetaan. Palveluympäristöä ovat tilat, reitit ja kalusteet. Muita visuaalisia tunnusmerkkejä ovat värimaailma, kyltit ja opasteet. Kokemusmaailmaan kuuluvat valaistus, äänet ja ehkä jopa tuoksumkin. (2011, 235.)

Kukkasniemi kertoo teoksessa Kirjastotilojen suunnittelu, että opasteet toimivat myös sisustuselementteinä ja ne pitää sijoittaa niin, että asiakas ei voi ohittaa niitä tullessaan kirjastotilaan. Opasteiden tehtävä on ohjailta asiakas haluamaansa paikkaan lastenosastolla aina hyllynreunatekstityksiä myöten. (1986, 120.) Lastenosastolla on helppo käyttää myös värejä apuna. Tietty kokonaisuus merkitään tietyllä värillä. Tätä tapaa on käytetty hahmottamisen helpottamiseen jo aiemmin niin, että esimerkiksi erilaiset ryhmittelyt ja hyllypaikat on merkattu kirjan selkämukseen omilla väritarroilla. Saman värin ympärille voi nyt rakentaa kokonaisen väriteeman, jonka avulla hahmottaminen edelleen helpottuu.

Edelleen Kukkasniemen (1986, 132) mukaan lastenosastolla voidaan käyttää pieniä mielenkiintoisia yksityiskohtia toimintoiheen ja mahdollisesti satumaailman aiheita, jotka herättävät lapsessa uteliaisuutta. Tämä voi myös toimia leikin tai askartelun kautta. Pienet jalanjäljet lattiassa johdattavat lapsen kuvakirjojen hyllylle. Jalanjäljissä voidaan käyttää hyväksi aiemmin mainittuja värejä löytämään tietyn ryhmittelyn mukaiset kirjat. Näin lapsi löytää leikinomaisesti perille kirjojen ääreen. Kirjat voi myös jaotella aiheittain, eikä aina aakkosten perusteella, esimerkiksi; autot ja koneet, eläimet, ystävyys jne.

Bandura (2002, 18) mainitsee teoksessaan Kuusi teoriaa lapsen kehityksestä, että ihmisten ainutlaatuinen kyky käyttää symboleja auttaa tehokkaasti ymmärtämään ympäristöään ja myös toimimaan siinä. Pienet lapset eivät osaa vielä lukea ja siksi symbolien käyttö voi auttaa tilan ja ympäristön hahmottamisessa. Auto- ja kone kirjojen hyllynreunatekstiin voidaan lisätä vaikkapa autotarra, eläinkirjojen hyllynreunatekstiin eläintarra jne. Kuvat toimivat symboleina ja auttavat hahmottamaan tilaa. Näin pienikin lapsi saa nopeasti yleiskäsityksen tilasta ja aineistosta.

4.2 Lapset kirjastonkäyttäjinä

Pienet lapset eivät vielä osaa aakkosia, eivätkä etsi kirjoja tekijän mukaan, kuten kirjastoissa on totuttu aineisto järjestämään. Almgren ja Jokitalo (2010, 123) kertovat teoksessa *Kirjasto 2011*, kuinka eräässä kirjastossa lastenosaston satu- ja kuvakirjojen kierto saatiin kasvamaan 80 prosenttia värikartan avulla. Eri värein merkityt aihealueet saavat lapsen valitsemaan innostuneena omia kirjoja.

Aikuisten pitäisi osata näyttää lapselle jo pienestä pitäen, että lukeminen, kirjat ja muu lastenosaston aineisto on kivaa ja hauskaa tekemistä. Kirjallisuuden olisi hyvä tulla osaksi lapsen elämää jo ennen kouluikää, toteavat Almgren ja Jokitalo (2010, 125). Perhe ja muut lapsen läheiset aikuiset toimivat roolimalleina näyttäessään, että kirjojen parissa on mukavaa. Aikuisten avulla lapsi oppii käymään kirjastossa ja käyttämään sen lastenosastoa. Kirjasto luo puitteet onnistuneelle ja hauskalle asiakaskäynnille, jotta lapsi palaisi myöhemmin uudelleen innostuneena ja lukuintoa täynnä. Palvelumaiseman ja tapahtumien avulla kirjastokäynnistä voidaan saada luotua lapselle seikkailu, jonka avulla lastenosasto näyttäytyy jännittävässä ja viihtyisässä roolissa.

Pieni kirjasto murroksessa –teoksessa on esitelty pitkäaikainen *Kirja kantaa, tarina tukee* –hanke. Projektissa on todettu, että rauhallinen, läheisyyttä antava lukuhetki pitäisi kuulua jokaiseen päivään ja on lapsen kehityksen kannalta erittäin tärkeitä. (Ainali 2012, 63.) Tähän luotiin lastenosastolla mahdollisuus sohvaryhmän muodossa, jossa voi antaa lapselle rauhallisen lukuhetken. Sohvat on mitoitettu lasten pienen koon mukaan, mutta aikuinenkin pystyy niissä istumaan. Lastenosaston perältä löytyy toinen lukupaikka, jossa on pöytä ja tuolit. Siellä on myös hyvä paikka vähän isomman lapsen lueskella rauhassa tai tehdä läksyjä.

Peruspalveluiden lisäksi lapset ja nuoret asiakkaat käyttävät kirjastoa oleskelu- ja ajanviettopaikkana. Alameri-Sajama (2007, 14) mainitsee teoksessaan *Nuortenkirjastotyön käsikirja*, että kirjasto voi toimia myös turvasatamana lapselle. Hänen mukaansa kirjasto on usein juuri sellainen valvottu tila, johon on mukavaa ja turvallista tulla ystävällisen henkilökunnan luokse. Usein kirjasto onkin jo ennalta tuttu paikka, koska lapset ja nuoret vierailevat siellä ryhmissä jo päiväkodista saakka. Kirjaston tehtävänä on palvella kuntalaisia (Alameri-Sajama 2007, 14.) Jos tehtävä

saadaan suoritettua hyvin jo lapsiasiakkaista lähtien, saadaan heistä todennäköisesti asiakkaita tulevaisuudessakin. Kun paikka on turvallinen, lapsia rohkaistaan kirjojen pariin ja lukemista pidetään hauskana ajanvietteenä ja harrastuksena, saadaan lukuharrastuksen alkamista edistettyä olennaisesti.

Ullström (2012, 100) kertoo teoksessaan Keskusteluja kirjastossa, että lastenosastolla on tärkeitä näyttää lapsille, että kirjaston henkilökunta on käytettävissä. Lapset voivat olla arkoja esittämään kysymyksiä ja siksi henkilökunnan tulisi tarvittaessa lähestyä lasta ja kysyä tarvitseeko tämä apua. Hyvä keino olla saatavilla, on esimerkiksi kulkea hyllyjen välissä siistimässä aineistoa. Ullström (2012, 100) kertookin, että samalla voi hyllystä ottaa mielenkiintoisia kirjoja ja tarjota niitä lapsille. Näin voidaan saada kiinnostus heräämään, vaikka kirjat eivät olisi sellaisia, joita lapsi alun perin on tullut kirjastoon hakemaan. Toisaalta lapsi ei ehkä tullessaan ole tiennyt mitä haluaa lukea tai lainata ja voi tätä kautta saada kiinnostavaa luetavaa.

Lapsella on luontainen käsitys, että kiltit ihmiset ovat mukavia. Ullström (2012, 101) kehottaakin kirjastohenkilökuntaa olemaan kilttejä ja keskustelemaan lapsen kanssa mahdollisuuksien mukaan. Lapsen pitäisikin tulla kohdatuksi samalla kunniotuksella ja arvostuksella kuin aikuisen. Mukava ja kiltti henkilökunta antaa lapselle aikaa ja kiireettömyys on tärkeitä. Myös lapsen kuunteleminen ja aito kiinnostus on tärkeitä. Ullströmin mielestä (2012, 102) lastenkirjastotyössä on hyvä tuntee lasten kehitystä, jotta työskentely heidän kanssa toimisi sujuvasti. Moniin kirjastoihin onkin nykyään perustettu kirjastopedagogin virkoja ja tätä kautta lapsia ja lapsiryhmiä osataan ohjata oikealla tavalla.

5 TUTKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimusmenetelmä

Vilka (2007, 24) kertoo teoksessaan Tutki ja mittaa, että määrällisessä tutkimuksessa voidaan usein asettaa tutkimusongelmaksi hypoteesi, jota testataan käytännön tutkimuksella. Käytännön tutkimus voi olla kysely, haastattelu tai havainnointi. Edelleen Vilkan (2007, 24) mukaan ”hypoteesi kertoo etukäteen sen, mitä tutkija odottaa tuloksista”. Opinnäytetyön oletuksena oli, että viihtyisällä ja mielekkäällä ympäristöllä voidaan lisätä lastenosaston käyttöä ja sitä kautta saada lapset lukemaan lisää. Hypoteesia testataan empiirisellä aineistolla, joka käytännössä on kysely lastenosaston asiakkaille. Oletuksen muodossa esitetty väite sisältää siis tutkimusongelmaa koskevan selityksen, kuten Vilka (2007, 24) selittää hypoteesin määritelmää.

Tilamuutoksen ja tilan uudistuksien jälkeen toteutettiin tutkimuksellinen osuus, jonka pohjalla oli aineisto asiakaskyselystä. Kyselyaineisto analysoitiin kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin kuuluvan teemoittelun avulla. Valitut teemat on kerätty opinnäytetyön teoriaosuudesta. Näin tutkimustuloksia voidaan tulkita teoriaa apuna käyttäen. Tutkimusmenetelmät sisältävät siis sekä määrällistä että laadullista tutkimusta.

Mäntylä, Toomar ja Reukauf (2013, 39-40) kertovat teoksessaan Graka kaulassa, että usein laadullisen analyysin lähtökohtana on ollut teemoittelu tai luokittelu. Kyselyaineiston analyysi pohjaakin siis teemoitteluun, joka kuuluu laadullisiin tutkimusmenetelmiin. Teemat on poimittu tutkimuksen keskeisistä aihepiireistä, joita ovat tila, ekologisuus ja palvelumaisema.

Asiakaskyselyssä selvitettiin taustatietojen lisäksi tilan suunnitteluun, ekologisuuteen ja palvelumaisemaan liittyviä asioita. Kysymyksissä kysyttiin esimerkiksi viihtyisyyteen, ekologisuuteen ja aineiston esillepanoon sekä aineiston löytymiseen liittyviä kysymyksiä. Kyselyn tarkat kysymykset ovat opinnäytetyön liitteessä 1.

5.2 Asiakaskysely

Asiakaskyselyssä (liite 1) oli kaikkiaan viisitoista kysymystä. Kysely haluttiin pitää hyvin yksinkertaisena ja helppona vastata, jotta asiakkaat eivät kokisi kyselyä taakaksi ja aikaa ei kuluisi kohtuuttoman paljon. Kysymykset on kuitenkin yritetty laatia niin, että tarvittavaa informaatiota saataisiin riittävästi tutkimustuloksia ajatellen.

Kysymysten laatimisessa tulee olla erittäin huolellinen, koska ne luovat perustan kyselyn onnistumiselle, näin toteaa myös Valli (2001, 100) teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Hänen mukaansa kysymysten muoto tulee olla sellainen, että vastaaja ajattelee samoin kuin kysymyksen asettaja tarkoittaa, muutoin tulokset vääristyvät (2001, 100).

Kaikki vastaajat eivät olleet ymmärtäneet mitä ekologisuus tarkoittaa. Vastaajan ikää ei kyselyssä kysytty, mutta edellä mainitut vastaajat olivat ilmoittaneet olevansa koululaisia/opiskelijoita, jolloin voisi päätellä heidän olevan melko nuoria. Kyselyä laatiessa ei ollut huomioitu, että ekologisuus ei ole kaikille välttämättä tuttu termi. Jos kysely olisi toteutettu haastattelumuotoisena, olisi vastaajalla ollut mahdollisuus kysyä. Toisaalta tässäkin tapauksessa olisi ollut mahdollista kysyä, koska henkilökuntaa oli aina paikalla.

Kysely toteutettiin monivalintakysymyksinä. Vastaaja merkitsi rastin valmiiksi annettuihin vaihtoehtoihin. Joukossa oli myös jo strukturoidun kysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuoto eli valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen esitettiin avoin kysymys. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 194) kertovat teoksessaan Tutki ja kirjoita, että avoin vaihtoehto voi antaa mahdollisuuden tuoda esiin näkökulmia, joita ei itse ole osannut etukäteen ajatella. Tämä toimikin, koska avoimissa vastauksissa tuli esiin mielenkiintoisia asioita ja mielipiteitä näkökulmineen.

Avoimet kysymykset oli ensin ajateltu laittaa pakollisiksi, mutta tällöin vastaajat olisivat olleet eriarvoisessa asemassa, koska paperiversiossa ei voi pakottaa ketään vastaamaan. Verkkoversiossa kaikki kysymykset voi asettaa pakollisiksi, mutta tällöin voi tulla myös tilanne, että kyselyvastaus jää lähettämättä, koska ohjelma herjaa kohdista, joihin ei ole kirjoitettu. Tämä tilanne koettiin kyselyn testaus-

vaiheessa ja lopulta päädyttiin jättämään avoimet kysymykset, joita oli myös valmiiden vastausvaihtoehtojen jälkeen, vapaaehtoisiksi vastata.

Avoimilla kysymyksillä haluttiin kuitenkin antaa asiakkaille mahdollisuus täysin omiin mielipiteisiin. Ennalta annetut vaihtoehdot saattavat johdatella vastaajaa ja hänen omat ajatuksensa eivät välttämättä pääse esille. Avoimien kysymysten kohdalla asiakkaat joutuvat myös pohtimaan vastaustaan, jolloin he pohtivat myös tutkittavaa asiaa.

Mahdollisuus vastaamiseen oli verkossa sekä kirjaston Facebook sivulla että kirjaston kotisivulla. Lisäksi kyselylomakkeita ja vastauslaatikko olivat lastenosastolla. Kyselyä markkinoitiin lastenosaston asiakkaille henkilökohtaisesti asiakaskontaktien yhteydessä.

Analyysivaiheessa alkaa selvitä, minkälaisia vastauksia ongelmiin saadaan. Voi käydä myös niin, että tässä vaiheessa vasta selviää, miten tutkimusongelmat olisi pitänyt asettaa (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2008, 216). Analyysivaihe on myös hyvin mielenkiintoinen, koska vastauksissa voi tulla esiin monia asioita, joita ei itse ole tullut pohtineeksi laisinkaan.

Tyrväinen (2011, 162) mainitsee teoksessaan Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina, että asiakkaille voi olla haasteellista osallistua toiminnan kehittämiseen palautteenannon avulla. Hänen mukaansa asiakkaita on tuettava ja kannustettava osallistumaan. Lisäksi asiakkaiden osallistuminen on tärkeätä jatkuvasti, päivittäin tapahtuvissa asiakaskontakteissa.

Tämä huomattiin hyvin myös itse asiakaskyselyn toteutusvaiheessa. Verkon kautta vastauksia tuli vain muutama ja ne päivät kun kyselyä ei keritty asiakkaille henkilökohtaisesti markkinoimaan, näkyi vastausten minimaalisena määränä. Parhaiten vastauksia saatiin kerättyä niin, että otettiin kontakti asiakkaaseen ja henkilökohtaisesti kysyttiin, olisiko hänellä/heillä aikaa täyttää kysely, kertoen samalla kyselyn taustat.

Samalla asiakkaan kanssa tuli jutusteltua yleensä muutakin ja yleistä asiakaspalautetta saatiin jo siinä vaiheessa. Samalla yritettiin mahdollisesti viihdyttää mukana olevia lapsia, jotta kyselyyn vastaaminen olisi helpompaa.

Suurin osa asiakkaista reagoi pyyntöön vastata kyselyyn hyvin ystävällisesti ja jopa innostuneesti, suurta mielenkiintoa osoittaen. Tämä oli sikäli yllättävää, että usein kyselyt koetaan ylimääräiseksi rasitteeksi. Tilanne saattoi joskus tuntua jopa vaivaantuneelta kun menttiin pyytämään vastauksia, mutta asiakkaat reagoivatkin jopa myötätuntoisesti.

Toisaalta pohdittiin myös sitä, vaikuttiko henkilökohtainen lähestyminen vastaus-ten laatuun ja sisältöön, vaikka vastaukset käsiteltiinkin täysin anonymisti. Ilman henkilökohtaista kontaktia ei kuitenkaan varmasti olisi saanut riittävästi vastauksia. Asiakkaita oli pakko lähestyä, muuten kysely olisi epäonnistunut täysin, koska vastauksia olisi tullut minimaalisesti. Monet kokivat lähestymisen hyvänä asiakaspalveluna ja saattoivat samalla rohkaistua kysymään jotakin asiointiinsa liittyvää, mikä muutoin olisi saattanut jäädä kysymättä.

6 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyvastauksia saatiin yhteensä 75. Vastauksia oli erittäin mielenkiintoista käydä läpi ja asiakkaat olivat tehneet sekä mielenkiintoisia että hyviä havaintoja, joista osa oli ennako-odotusten kaltaisia ja osa täysin yllättäviä. Läpi kyselyn kävi selväksi, että usein sopeudutaan vallitseviin olosuhteisiin, eikä valiteta asioista, joille ei mitään mahda. Kaupungin heikko taloustilanne on selvästi kaikkien tiedossa. Ehkä osaltaan siksi pidettiin kaiken kaikkiaan hienona sitä, että vallitsevien olosuhteiden puitteissa on tehty, mitä on pystytty. Lopputulos koettiin kaiken kaikkiaan onnistuneeksi.

Kyselyn aluksi oli viisi taustatietoihin liittyvää kysymystä. Vastaaajista 56 (75 %) oli naisia ja 19 (25 %) miehiä. Yli puolet vastaaajista, eli 38 (51 %), ilmoitti olevansa koululainen/opiskelija. Seuraavaksi suurin ryhmä, eli 31 vastaajaa (41 %), oli työsäkäyviä. Työttömiä joukossa oli 2 (3 %), kotiäiti/koti-isä 3 (4 %) ja eläkeläisiä 1 (1 %). Neljännes vastaaajista vieraili lastenosastolla ilman lapsia ja reilusti yli puolella, eli 44 vastaajalla (59 %) oli mukanaan 1-2 lasta. 3-4 lasta mukanaan vieraili 11 (15 %) ja enemmän kuin 4 lasta vain yksi henkilö (1 %) vastaaajista.

43 (58 %) vastaaajista vieraili lastenosastolla joka kuukausi, viikoittain 15 (20 %), harvemmin kuin joka kuukausi 15 (20 %). Joukossa oli myös joku, joka vieraili joka päivä sekä yksi, joka oli vasta ensimmäistä kertaa. Lähes kaikessa lastenaineistossa laina-aika on neljä viikkoa. Kuukausittain vierailevia vastaaajia oli yli puolet, joka voi osaltaan selittyä laina-ajan pituudella. Viikoittain vierailevat ovat ottaneet kirjastokäynneistä ehkä harrastuksen itselleen ja moni muukin harrastus tapahtuu kerran viikossa. Harvemmin kuin joka kuukausi tapahtuvat vierailut voivat kertoa siitä, että tilaa ei koeta viihtyisäksi ja siksi käydään harvakseltaan. Usein vieraileminen kertoo taas siitä, että tilaan on mukava tulla ja se koetaan viihtyisäksi. Usein vierailevat ehkä huomaavat tapahtuneet muutoksetkin helpommin.

Lähes kaikki vastaaajat eli 72 (95 %) kävivät lastenosastolla lainaamassa ja reilu neljännes eli 20 (27 %) vastaaajista haki tietoa tietystä aiheesta. 34 (45 %) luki kirjoja/lehtiä ja lähes kolmannes eli 22 (29 %) vietti aikaa asioidessaan lastenosastolla. Yllättävää oli, että lastenosaston näyttelyihin tutustui vain 6 (8 %) vastaaajista ja satutuokioissa kävi 2 (3 %) vastaaajista. Yksi vastaaajista ilmoitti valitsevansa aineis-

toa satutuokioihin. Satutuokioissa käy useimmiten perhepäivähoitajia lapsien kanssa ja muita lapsiryhmiä, eikä niinkään yksittäisiä lapsia. Tämä selittyy sillä, että satutuokiot toteutetaan arkipäivän aamupäivinä, jolloin työssäkäyvät lapsiperheet eivät yleensä pääse paikalle.

Selkeästi erottuva ryhmä vastaajista oli siis työssä käyviä naisia, jotka vierailivat lastenosastolla kuukausittain, mukanaan 1-2 lasta ja lähes kaikki ainakin lainasivat. Tämän luvun alaluvuissa käsitellään kyselyn tuloksia niin, että jokainen alaluku käsittelee yhtä teemaa kerrallaan.

6.1 Tilan suunnittelu

Tilaan ja tilan suunnitteluun liittyi neljä kysymystä. 15 (20 %) vastaajista koki tilan liian ahtaaksi, koska esimerkiksi apuvälineillä liikkuminen koettiin hankalaksi. Hyllyvälejä moitittiin ahtaaksi kulkea rattailla ja hyllyvälit ylipäättään koettiin ahtaaksi varsinkin aikuisen näkökulmasta. Suurin osa eli 60 (80 %) oli kuitenkin sitä mieltä, että tilaa on riittävästi. *Riittävä, sopiva ja kotoisa* olivatkin sanoja, joilla tilaa monessa vastauksessa kuvattiin.

Myös se, että samanaikaisesti ei ole paljon muita asiakkaita vaikutti tilan kokemiseen. Tämä tuli myös esille aiemmin tilan teoriassa, jossa Reijosen (1995, 11) mukaan eri ihmiset ja ihmisryhmät antavat samalle tilalle eri merkityksen. Myös se, mitä tilassa tehdään, vaikuttaa käsitykseen tilasta. Ihmisen toiminta tilassa ja tila itsessään saavat Reijosen mukaan erilaisia merkityksiä riippuen siitä, mistä ja kenen näkökulmasta niitä tarkastellaan. (1995, 9.)

Suurin osa vastaajista eli 67 (89 %) piti lastenosaston tilasuunnittelua onnistuneena. Tilaa kuvailtiin muun muassa sanoilla *väljempi, valoisampi, toimiva, ryhdikäs, viihtyisä*. Lastenosasto koettiin siistin oloiseksi, selkeäksi, jopa hienoksi ja houkuttelevaksi, jotta aikaa on mukava jäädä viettämään. Uusi sohvaryhmä nousi myös vahvasti esille vastauksissa. Sitä keuhuttiin mukavaksi ja viihtyisäksi. Sohvaryhmää onkin kuvattu tässä opinnäytetyössä lastenosaston sydämenä. Nykyään puhutaan usein kaiken kansan olohuoneista ja yhteisistä tapaamispaikoista. Tämä lastenosaston sydän on juuri sellainen paikka.

Pieni osa eli 8 (11 %) koki tilan edelleen sokkelomaiseksi ja hyllyt liian korkeiksi. Toivottiin jopa, ettei yli metrin korkuisia hyllyjä olisi laisinkaan, jotta koko tilan näkisi kerralla ja pienet lapset eivät jäisi hyllyjen taakse piiloon. Muutama oli sitä mieltä, ettei ollut edes huomannut mitään muutosta tapahtuneen.

Sohva ja oleskelualue nousivat ehdottomaksi ykköseksi vastaajien joukossa heidän pohtiessaan lastenosaston parasta asiaa. Se koettiin mukavaksi lukupaikaksi ja levähdyspaikaksi jos haluaa viettää aikaa. Sohva voisi hyvin toimia mukavana paikkana teoriassakin mainitulle päivittäiselle lukuhetkelle lapsen kanssa. Teoriaosuudessa on kerrottu *Kirja kantaa, tarina tukee* –hankkeesta, jonka avulla on todettu, että rauhallinen, läheisyyttä antava lukuhetki pitäisi kuulua jokaiseen päivään ja on lapsen kehityksen kannalta erittäin tärkeitä (Ainali 2012, 63).

Myös kalusteiden sopiva mitoitus lapsille mainittiin vastauksissa. Lasten on helppo päästä aineistoon käsiksi kun se sijaitsee sopivalla korkeudella. Myös runsas ja monipuolinen kokoelma sai kiitosta. Uutuus- ja näyttelyhyllyt olivat myös jonkin verran kiinnostuksen kohteena.

Lopuksi kysyttiin, mitä jatkossa voitaisiin parantaa. Tila haluttiin isommaksi ja nykyaikaisemmaksi sekä sisäilmaa paremmaksi. Yhdessä vastauksessa todettiin, että on tehty se, mikä näissä oloissa on mahdollista. Edellä mainittu kuvasi mielestäni aika hyvin uudistusten toteutusta lastenosastolla. Joku toivoi selkeämpää tilan jakoa pienille lapsille ja kouluikäisistä ylöspäin oleville lapsille. Satutuokioita toivottiin lisää ja useammin toteutuviksi. Äänikirja- ja dvd-valikoimaa, sekä tietokirjoja toivottiin lisää. Kommentteissa oli paljon pieniä toiveita ja yksityiskohtia, joita kirjasto pystyy halutessaan toteuttamaan.

6.2 Ekologisuus

Lähes kaikki vastaajat eli 72 (96 %), pitivät ekologista näkökulmaa tärkeänä. Monet heistä perustelivat vastaustaan tulevien sukupolvien huomioon ottamisella ja järjestyksellä. Myös Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus ja kulttuuriministeriö 2010, 54-55) on kerrottu, että laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa otetaan kaikissa ratkaisuihin huomioon kestävä kehitys. Teoriaosuus-

nessa on todettu myös, että ekologisuuden avulla saadaan tyydytettyä nykyhetken tarpeet niin, että samalla luodaan tuleville sukupolville mahdollisuus tyydyttää omat tarpeensa (Virtuaali Ammattikorkeakoulu [viitattu 26.8.2014].)

Ekologisen näkökulman järkevyyttä voidaan peilata myös Millerin (2010, 43) toteamiin asioihin. Hänen mukaansa kierrätys tarkoittaa materiaalin uudelleen käyttöä, jonka avulla lastenosaston uudistus nimenomaan on toteutettu. Edelleen Millerin mukaan kierrätys on ekologinen prosessi, jossa luodaan muutoin hukkaan heitettävälle materiaalille uutta käyttöä.

Vastaajien mielestä luonto tulee ottaa huomioon mahdollisimman monella tavalla. Kierrättäminen ja ekologisuus koettiin myös sopivan kirjaston henkeen. Asiakkaat olivat siis oivaltaneet teoriaosuudessa todetun asian, että kirjastojen toimintamalli itsessään edistää peruslähtökohdiltaan kestäväää kehitystä ja ekologisuutta (Huttunen 2011, 107). Myös Miller (2010, 2) on todennut, että kirjastopalvelut ja kirjastojen toimintamuoto itsessään ovat ekologisesti tuotettua palvelua.

Vastaajat totesivat, että aina ei tarvitse olla uutta jos vanhat, kierrätettävät kalusteet ovat hyviä. Rahaa ei haluttu tuhlaavan ja koettiin hienoksi asiaksi, että on ymmärretty kierrättämisen arvo. Vain kolme vastaajaa eivät pitäneet ekologista näkökulmaa tärkeänä ja heistä kaksi ei ollut ymmärtänyt mitä ekologisuus tarkoittaa.

Ekologisuus ja kestävä kehitys oli tärkeätä edelleen 67 (89 %) vastaajien perheistä. Myös näissä vastauksissa tuli paljon samoja perusteluja kuin edellä. Se koettiin järkeväksi sekä haluttiin säilyttää maapallo myös tuleville sukupolville ja omien lasten aikuisuuteen. Monet vastaajat kertoivat lajittelevansa roskat ja kierrättävänsä kaiken mahdollisen sukulaisten ja tuttavien kesken. Monet vastaajista myös suosivat kirpputoreja, koska niiltä löytyy paljon todella hyvää tavaraa, eikä tarvitse ostaa uutta. Osa oli jo kasvanut ekologiseen toimintatapaan ja halusi edelleen kasvattaa myös lapsiaan siihen suuntaan. Luonnon kunnioittaminen koettiin tärkeäksi, jotta tulevaisuus näyttäisi paremmalta.

Pieni osa eli 8 (11 %) kertoi, ettei ekologisuus ja kestävä kehitys ollut tärkeätä perheen arjessa. Tätä perusteltiin sillä, ettei ole ollut aikaa tai voimia paneutua ko.

asioihin. Näistäkin vastaajista joku kertoi kuitenkin harrastavansa kirpputorikierrätystä.

6.3 Palvelumaisema

Palvelumaisemaan liittyviä kysymyksiä oli neljä. Suurin osa eli 67 (89 %) vastaajista koki lastenosaston viihtyisäksi. Etenkin sohva, oleskelualue, ystävällinen palvelu, lelut lapsille ja laaja valikoima vaikuttivat viihtyisyyteen. Istumapaikat ja rauhalliset lukupaikat olivat suosittuja. Koettiin myös hyväksi, että aineisto on houkuttelevasti esillä. Esillä olevat kirjat herättävät lapsen mielenkiinnon ja auttavat vanhempiakin ideoimaan lapsille lukemista. Hyvä järjestys, rauhallisuus, selkeys ja siisteys olivat myös viihtyisyyteen vaikuttavia asioita.

8 (11 %) vastaajista ei kokenut tilaa laisinkaan viihtyisäksi. Heidän mielestään sisäilma laatu on huono, lastenosasto on vanhanaikainen ja ahdas. Värejä on käytetty liian vähän, aineistoa on liikaa ja tila koettiin lisäksi sokkeloiseksi, josta on vaikeata löytää kirjoja.

69 (92 %) vastaajaa oli kertonut, mikä heidän mielestään vaikuttaa viihtyvyyteen. Väljät tilat, rauhallisuus, selkeys ja siisteys olivat vastauksissa usein toistuvia sanoja. Sohvat ja istumapaikat sekä ystävällinen henkilökunta mainittiin myös usein. Kyseessä olevan kirjaston henkilökuntaa kehuittiinkin ystävälliseksi ja avuliaaksi, mikä oli tietenkin ilahduttavaa palautetta. Näyttelyiden ja muun somistuksen koettiin myös vaikuttavan viihtyisyyteen.

Aineiston löytyminen hyllyistä koettiin suurimmaksi osaksi helpoksi. 64 (85 %) kertoi aineiston löytymisen olevan helppoa. Moni kertoi löytävänsä aineiston helposti hyllyluokituksen perusteella ja koska aineisto on hyvässä järjestyksessä. Pieni osa vastaajista eli 11 (15 %) ei kokenut aineiston löytymistä hyllyistä helpoksi. Vastauksissa toivottiin lisää opasteita ja kuvia. Osa ei ollut vielä tottunut uuteen järjestykseen ja koki siksi sen vaikeaksi.

Aineiston esillepanoa kehuittiin kovasti. Kaikki vastaajat, lukuun ottamatta yhtä, totesivat aineiston olevan hyvin esillä. Lukutärpit ja esillä olevat kirjat olivat herättäneet mielenkiinnon lainata ja lukea. Aineistoa on paljon esillä, vaikka tilaa tun-

tuisikin olevan vähän. Erillinen hylly, jossa aineistoa on esimerkiksi vuodenaikojen mukaan, koettiin hyväksi. Lapset löysivät aineistoa itsenäisesti, koska esillepano oli onnistunut.

Yksi vastaaja, jonka mielestä aineisto ei ollut hyvin esillä, perusteli vastaustaan sillä, että näyttelytilaa saisi olla enemmän. Vastaus oli siis ilmeisesti perustunut pelkästään kirjanäyttelyihin, eikä varsinaisesti koko lastenosaston aineistoon.

7 LOPPUTULOS JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässäkin projektissa mahtui mukaan paljon muuttujia. Lastenosaston hyllymuutoksia ei päästy toteuttamaan alkuperäisen suunnitelman mukaisesti, koska yllättävät ongelmat lattiapinnoissa vanhojen hyllyjen alla toivat eteen haasteita. Kaiken kaikkiaan hyllyt saatiin sijoiteltua hyvin ja ilmeestä tuli paljon raikkaampi, viihtyisämpi ja modernimpi, jota oli tavoiteltukin.

Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko, näin toteavat myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2008, 216). Opinnäytetyö oli tilamuutoksen toteutus, jonka vaikutuksia tutkittiin. Asiakaskyselyn avulla tutkittiin asiakkaiden tyytyväisyyttä tehtyihin muutoksiin. Monet asiakkaat pitivät ekologista näkökulmaa tärkeänä, vaikkakaan osa ei osannut perustella miksi. Useat heistä pitivät luonnon suojelemista tärkeänä nykyajan trendinä ja halusivat suojella luontoa nimenomaan tulevia sukupolvia ja omia lapsiaan ajatellen.

Kyselyvastauksia oli mielenkiintoista käydä läpi ja hämmästyttävää oli huomata, kuinka eri tavoin asiakkaat kokevat tilan. Osa vastaajista arvosti monipuolista ja hyvin esille laitettua kokoelmaa niin paljon, ettei tilalla ollut juurikaan merkitystä. Tila saatettiin todeta sanoilla *riittävä* tai *menettelee*, mutta edellä mainittujen sanojen negatiivinen sävy jäi kokoelman kehumisen varjoon. Joidenkin mielestä myös mukava ja värikäs oleskelualue sohvineen ja pehmoleluineen korvasi tilan puutteita. Sohvaryhmä ja oleskelualue olivatkin asiat, jotka toistuivat monissa eri yhteyksissä kyselyvastauksia analysoidessa. Vastausten perusteella sai vaikutelman, että ne koettiin nimenomaan lastenosaston sydämeksi, kuten tuota kokonaisuutta on jo aiemmin kuvattu.

Hyllyjärjestystä ja aineiston saatavuutta sekä helppoa löytyvyyttä kehuttiin. Suurin osa vastaajista koki kalusteet lapsille sopivan kokoisiksi. Lastenosaston keskellä oleva oleskelualue sohvineen toi varauksetta kiitosta. Tilamuutokset ja uudistukset kannattaa suunnitella huolellisesti, koska niitä ei kannata tehdä kovin usein. Vastauksista kävi ilmi, että aineistoa on helppo löytää, kun oppii uudet paikat. Tästä voisi päätellä, että aineistoa etsitään paljon vanhojen tottumusten perusteella. Muutosten avulla asiakas voi tietysti löytää uuden tyyppistä aineistoa, joka aiemmin on jäänyt huomaamatta. Toisaalta taas asiakas voi tuskastua, kun aineiston

paikkoja on taas muutettu. Muutos on siis hyväksi, mutta sitä ei saa tapahtua liian usein.

Muutosten toteutus koettiin olemassa olevien resurssien puitteissa onnistuneeksi ja yleisilmettä kohentavaksi. Vanhalle ja huonokuntoiselle rakennukselle emme mahda mitään, mutta kyselyn avulla havaittiin, että pienilläkin muutoksilla ja tuunauksella voidaan uudistaa.

Kaiken kaikkiaan lastenosaston uudistus koettiin onnistuneeksi. Asiakkaiden vastauksista saatiin selville myös pieniä yksityiskohtia ja asioita, joita voidaan helposti toteuttaa. Jäin pohtimaan kommenttia, jossa toivottiin pienimpien lasten kirjat sijoitettavaksi sohvan ja oleskelualueen ympärille. Tämä olisi sikäli hyvä idea, että jos perheessä on eri-ikäisiä lapsia ja lastenosastolle tullaan viihtymään ja viettämään aikaa, olisi pienten lasten kanssa helpompi oleskella, kun heille suunnattu aineisto olisi oleskelualueen ympärillä ja lähellä. Tätä ei ollut ajateltu suunnitteluvaiheessa, mutta jatkoa varten hyvä idea.

Kysely olisi ollut hyvä järjestää myös ennen muutoksien suunnittelua, jotta olisi saatu tietää, mitä asiakkaat toivovat. Aikataulullisista syistä johtuen kysely pystyttiin järjestämään ainoastaan muutosten jälkeen. Lisäksi tiedettiin, ettei rahaa ole käytössä. Se taas johtaa tilanteeseen, jossa toiveita ei ehkä kuitenkaan pystytä toteuttamaan. Taustatiedoissa olisi ollut hyvä kysyä ikää, koska se olisi tuonut lisäarvoa joillekin vastauksille. Taustatiedoissa oleva valinta koululainen/opiskelija voi olla käytännössä minkä ikäinen tahansa.

Kyselyn perusteella kierrätyksen ja ekologisen ajattelutavan avulla saavutettavat edut olivat monille asiakkaille tuttuja. Useat heistä kertoivat kierrättävänsä vaatteita ja tavaraa, sekä lajittelevansa roskia. Monet vastaajat olivat Millerin (2010, 43) tapaan huolissaan maapallon säilymisestä tuleville sukupolville. Heidän mielestään ei myöskään ollut tarpeen ostaa uusia kalusteita jos myös vanhoilla saatiin aikaan jotakin uutta ja toimivaa.

Tutkimukseen liittyvän kyselyn myötä monet asiakkaat ovat alkaneet mieltää kirjastopalvelun hyvin ekologiseksi toimintatavaksi. Tämä oli yksi niistä asioista, joita tutkittiin kyselyn avulla. Oli ilahduttavaa havaita, kuinka monet asiakkaat ovat huolissaan luonnon säilymisestä myös tuleville sukupolville.

Lastenosastolla ekologisuutta voisi jatkossa tuoda esiin esimerkiksi näyttelyiden muodossa. Lapsille voisi järjestää askartelupajoja, joissa hyödynnettäisiin poistokirjoja ja muuta materiaalia. Ekologisuus on lapsille vaikea käsite ymmärtää, tämä huomattiin käytännössä kyselyvastausten yhteydessä. Kierrätys on taas terminä lapsille huomattavasti helpompi ymmärtää ja kierrätystä tapahtuu tavalla tai toisella lähes joka perheessä. Useimmissa perheissä lasten vaatteet ja muut tarvikkeet kierrätetään käytössä lapselta toiselle. Ko. asioita on helppo havainnollistaa pienemmällekin lapselle.

Kirjastossa kirja tai muu materiaali kulkee eri perheissä, myös tämä on pienelle lapselle helppo asia selittää. Monet lapset haluaisivat viedä lastenosaston pehmoleluja kotiinsa, mutta heille on kerrottu, että pehmolelut asuvat kirjastossa ja kaikki lapset saavat vuorollaan niillä leikkiä. Pehmolelut odottavat lasta kirjastossa myös seuraavalla käyntikerralla. Samantyyppisillä esimerkeillä voi lapselle havainnollistaa ekologisuuden merkitystä kierrätyksen avulla.

Opinnäytetyö tehtiin projektimaisesti Case-tutkimuksena, jossa ensin suunniteltiin ja toteutettiin tilauudistus Jämsän kaupunginkirjaston lastenosastolla. Projektin lopussa oli tutkimuksellinen osuus, jonka pohjalla oli aineisto asiakaskyselystä. Kyselyaineisto analysoitiin kvalitatiivisiin tutkimusmenetelmiin kuuluvan teemoittelun avulla. Opinnäytetyö toteutettiin omalla työpaikalla. Tavoitteena oli saada lisättyä viihtyisyyttä lastenosastolla ja lastenosaston toimintaa edelleen kehitettyä. Työpaikalla ja aidolla toimintaympäristöllä on siis ollut elävä rooli tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyöprosessi oli kaiken kaikkiaan haastava kokonaisuus, jossa vaadittiin paljon pitkäjännitteisyyttä ja ajan hallintaa. Aito työympäristö vaikutti osaltaan aikatauluihin. Toisaalta lakkautettavan toimipisteen vapautuvat kalusteet osuivat juuri oikeaan kohtaan opintojen ja opinnäytetyön ajankohtaa ajatellen. Toisaalta taas kaikki tapahtui niin nopealla aikataululla, että aikaa ei jäänyt kyselyn toteuttamiseen ennen muutoksia. Prosessin aikana oli hienoa huomata, että myös pienillä asioilla voidaan saada aikaan suuria muutoksia.

Yhteydenpito opinnäytetyön ohjaajan kanssa auttaa prosessin edistymistä. Lisäksi se luo sekä osaamisen että onnistumisen tunteita työn edistyessä. Myös työn

saattaminen valmiiksi asti luo onnistumisen tunteita ja osoittaa sen, että kovalla työllä isokin kokonaisuus on hallittavissa.

LÄHTEET

- Ainali, E. 2012. Pieni kirjasto murroksessa. Helsinki: Avain.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: vaikutteita maailmalta. [Helsinki]: Avain.
- Bandura, A. 2002. Sosiaaliskognitiivinen teoria. Teoksessa: Kuusi teoriaan lapsen kehityksestä. [Helsinki]: Unipress, 13-82.
- Blinnikka, V. 2003. Uudistuva lastenkirjastotyö. Teoksessa: Pieni suuri maailma: suomalaisen lasten- ja nuortenkirjallisuuden historia. Helsinki: Tammi 148-152.
- Hauke, P. & Werner, K. 2013. The second-hand library – a way of reducing the ecological footprint. Teoksessa: The green library: the challenge of environmental sustainability = Die Grüne Bibliothek: ökologisches Nachhaltigkeits in der Praxis. Berlin: De Gruyter Saur. IFLA Publications 161, 175-197.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uud. p. Helsinki: Tammi.
- Huttunen, T. 2011. Kirjastoaineiston ekologinen jalanjälki: ympäristönäkökulma aineiston poistamiseen, varastointiin ja muovitukseen. Helsinki: Avain.
- Invalidiliitto Ry 2010. Esteettömyys. [Verkkosivusto]. Helsinki: Invalidiliitto Ry [Viitattu 26.9.2014]. Saatavana: <http://www.esteeton.fi/portal/fi/tieto-osio/esteettomyys/>.
- Jyväskylän Yliopisto. Ei päiväystä. Teemoittelu. [Verkkosivusto]. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopisto. [Viitattu 26.8.2014]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>.
- Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. [Jyväskylä]: Jyväskylän Ammatikorkeakoulu.
- Kivistö, T. 1996. Tulevaisuuden kirjastorakennus: tapausesimerkkinä Turun kaupunginkirjasto. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.
- Kukkasniemi, R. 1986. Kalustesuunnittelu. Teoksessa: Kirjastotilojen suunnittelu: opas kirjastorakennusten ja –huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 117-134.

- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.
- Miller, K. 2010. Public libraries going green. Chicago: American library Association.
- Mäntylä, K., Toomar, J. & Reukauf, M. 2013. Graka kaulassa: gradun ja kandin tekijän selviytymisopas. [Helsinki]: Finnlectura.
- Opetus ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Opetus ja kulttuuriministeriö. Opetus ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010 : 20.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Räisänen, J. 2011. Mikä muuttaa ilmastoa? Teoksessa: J. Niemelä, E. Furman, A. Halkka, E. Hallanaro, S. Sorvari (toim.) Ihminen ja ympäristö. Helsinki: Gaudemus, 44–55.
- Sarmavuori, K. 1998. Tie kiinnostukseen: lukemisen ja kirjallisuuden opetuksen aktivointimenetelmät. Helsinki: BTK kirjastopalvelu.
- Tammekann, E...[et. al.] (toim.) 1986. Kirjastotilojen suunnittelu: opas kirjastorakennusten ja –huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 158-182.
- Ullström, M. 2012. Keskusteluja kirjastossa: keskustelu kirjastotyön välineenä. Helsinki: Avain.
- Valli, R. 2001. Kyselylomaketutkimus. Teoksessa: Ikkunoita tutkimusmetodeihin: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 1. Metodien valinta ja aineiston keruu. Jyväskylä: PS-kustannus, 100-112.
- Vihreä polku. Ei päiväystä. Ekologinen kestävä kehitys. [Verkkosivusto]. Turku: Turun Ammattikorkeakoulu. [Viitattu 1.3.2014]. Saatavana: http://www.vihreapolku.info/kestava_kehitys/oppimateriaalit/kahdeksan_maapaltoa/ekologinen_kestava_kehitys.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Virtuaali Ammattikorkeakoulu. Ei päiväystä. Kestävän kehityksen käsite. [Verkkosivusto]. Hyvinkää: Virtuaali Ammattikorkeakoulu. [Viitattu 26.8.2014]. Saatavana:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030907/1144400396537/1144401190343/1144404370420/1144404442819.html>.

Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry. 26.9.2014. Saavutettavuus. [Verkkopalvelu]. Helsinki: Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry . [Viitattu 28.9.2014]. Saatavana: <http://www.kulttuuriakaikille.info/saavutettavuus>.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen kysymykset

LIITE 1 Kyselylomakkeen kysymykset

Arvoisat lastenosaston asiakkaat!

Opiskelen Seinäjoen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä liittyen ekologiseen tilasuunnitteluun ja muutostöihin lastenosastolla. Tämä kysely toimii osana tutkimusaineistoani. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos yhteistyöstä!

Riikka Ojala
riikka.el.ojala@seamk.fi

1. Sukupuoli

- a) nainen
- b) mies

2. Elämäntilanne

- a) työssä
- b) työtön
- c) koululainen/opiskelija
- d) kotiäiti/koti-isä
- e) eläkeläinen
- f) muu, mikä? _____

3. Kuinka monta lasta mukana on yleensä asioidessanne lastenosastolla?

- a) 0
- b) 1-2
- c) 3-4
- d) enemmän kuin 4

4. Kuinka usein käytte kirjaston lastenosastolla?

- a) joka päivä
- b) joka viikko
- c) joka kuukausi
- d) harvemmin
- e) olemme nyt ensimmäistä kertaa

5. Mitä teette yleensä asioidessanne lastenosastolla?

Voitte valita useamman vaihtoehdon

- a) lainaamme
- b) etsimme aineistoa tietystä aiheesta
- c) luemme lehtiä/kirjoja
- d) tutustumme lastenosaston näyttelyyn
- e) vietämme aikaa
- f) osallistumme satutuokioihin
- g) muuta, mitä? _____

6. Onko lastenosasto mielestänne viihtyisä?

- a) kyllä
miksi? _____
- b) ei
miksi ei? _____

7. Koetteko lastenosaston liian ahtaaksi?

- a) kyllä
miksi? _____

b) ei

miksi ei? _____

8. Onko lastenosaston uudistus ja sen tilasuunnittelu mielestänne onnistunut?

a) kyllä

miksi? _____

b) ei

miksi ei? _____

9. Mikä on mielestänne parasta lastenosastolla?

10. Mikä vaikuttaa mielestänne viihtyvyyteen?

11. Lastenosaston muutokset toteutettiin ekologisesti kierrätyskalusteilla.

Pidättekö ekologista näkökulmaa tärkeänä?

a) kyllä

miksi? _____

b) ei

miksi ei? _____

12. Onko ekologisuus ja kestävä kehitys tärkeätä perheenne arjessa?

c) kyllä

miksi? _____

d) ei

miksi ei? _____

13. Onko aineiston löytäminen hyllyistä helppoa?

a) kyllä

miksi? _____

b) ei

miksi ei? _____

14. Onko aineisto mielestänne hyvin esillä?

a) kyllä

miksi? _____

b) ei

miksi ei? _____

15. Mitä asioita voisimme jatkossa parantaa?

Kiitos ajastanne, arvostamme vastauksianne!